

用心理疏导的方法保障心理安全

毕楠

四川航空股份有限公司，四川成都，610000；

摘要：基于员工在变革过程中的心理特征和心理需求，心理疏导工作应运而生。心理疏导是通过专业方法和技巧，帮助个体缓解心理压力、提高心理韧性的过程。通过心理疏导，组织可以更好地关注员工身心健康，增强员工归属感和凝聚力，从而提升员工心理安全阈值。本案例以“职业压力”为心理疏导专题，集知识研习与实操指南于一体，既提供一般性的方法论指导，又融合具有针对性的实用技巧。

关键词：心理疏导；思政；民航业；安全；案例

DOI：10.69979/3029-2700.26.03.009

1 背景与起因——民航安全对心理韧性的需求

民航结构性变化明显。从旅客组成来看，年轻旅客群体规模迅速增大，下沉市场开发带来大批初次乘机的旅客会增加冲动行为的发生概率。从航线组成来看，过去国际航线围绕美洲、欧洲这些成熟国家展开，现在将开辟东欧、南欧、中东、南亚等地区的大量航线，市场结构发生重大变化，多样性航线的组合意味着民航业将面对因服务对象多元性和差异性带来的各类安全保障新要求。

民航安全要求迭代迅速。民航安全的内涵和外延已经发生变化，手册安全、流程安全、阈值安全已不能满足当下需求，今天的民航安全还要将旅客的信任、上级的信任一并囊括进来。安全从深层次来讲是旅客对航司的信任，如何防止舆情发生、提升品牌信任度已成为民航安全管理的重要一环。

以上种种需要员工迅速增强自身的心理韧性，以积极正向、且与组织保持一致的心智模式进行思考和行动。经过深入调研和多重探索，现对员工较为典型的两种心理状态进行剖析。

1.1 心理健康——最稳固的基石

个人心理健康是员工适应组织变化的核心基石。稳定的心理状态有助于员工更好应对外部变化，而情绪健康则能使其保持积极乐观，增强自信，从而提升工作效率与团队协作能力。健康的情绪表现为职场的专注高效与生活的乐观向上，有助于员工在变革期实现工作与生活的平衡，从容应对各类挑战。

1.2 职场发展——最稳定的心锚

面对企业、行业及宏观环境的持续变化，员工做好职业规划变得重要且艰难。部分员工正处于“想规划却无方向、想改变却无勇气”的瓶颈期，既渴望明晰的发展路径，又担忧选择的风险。这种矛盾促使员工高度关注职场发展，希望在变革浪潮中通过探索人生的意义与个人价值，寻找到最稳定的“心锚”，这已成为当前阶段的核心需求。

2 主要做法——心理疏导案例专题“职场压力”

2.1 行为分析

岗位内容、工作环境、人际关系、职业发展等因素都会给员工带来不可避免的职场压力。当员工面临持续的职场压力时，可能会出现以下行为表现：

(1) 工作倦怠：长期的职场压力可能导致员工感到筋疲力尽，对工作失去热情，出现工作倦怠的症状。

(2) 情绪问题：压力过大的员工容易出现情绪问题，如焦虑、烦躁，乃至抑郁、失望等消极情绪，

(3) 健康问题：长期承受职场压力可能导致员工出现失眠、头痛、胃痛等身体不适症状，严重影响生活质量。

2.2 认知解构

职场压力的产生，除外部环境的客观因素外，还与员工对压力的认知和应对方式密切相关。以下是一些常见的认知误区和应对方式：

(1) “压力即敌人”：部分员工将压力视为完全负面的存在，认为压力只会带来痛苦和困扰。实际上，适度压力可以激发自身潜能，关键在于如何正确评估和管理压力。

(2) “完美主义倾向”：有些员工习惯事事追求完美，对工作内容都有着较高预期，秉持“要么不做，要么做到最好”，而这种高标准严要求容易给自己施加过多不必要的压力。

(3) “自我设限”：一些员工可能因不自信或过往失败经历，在任务开展前就给自己预设过多困难，表现为害怕失败、不敢迎接新挑战；或在工作中过于小心翼翼，任何超出常规的任务都容易造成心理压力。

2.3 疏导要点

(1) 压力解构是关键：当员工谈及“压力大”，可能是一种情绪宣泄和表达，这时泛泛地疏导可能收效甚微，疏导员需要有意识去引导员工去阐释明确压力感知的来源。例如，到底是工作负荷大？任务挑战大？还是职业认同感降低等。抽丝剥茧帮助员工具象化压力源

的过程是理清思绪，找到根本问题所在的关键。

(2) 压力不仅是事件本身，更是个人对事件的反应：不同的人面对同一事件的反应不尽相同，这背后可能由个人的过往经历、抗压能力、支撑系统等多方面因素决定。疏导过程中的“疏”针对表层情绪做工作，但“导”的部分需要疏导员能够基于员工分享识别背后的认知模式，从而更有效地进行引导。

(3) 共性压力的普遍化具有疗愈作用：人在压力面前，容易无意识地放大自身经历的特殊性。事实上，新员工的职场融入和员工职业发展迷茫期是每个人都会经历的议题。引导员工将当下压力事件看作成长必经之路，同时提供相似经验作参考，有助其重新评估压力程度，获得有效心理疗愈。

2.4 案例实践

典型案例 完不成就是能力不行

某员工为一线空勤人员，今年作为牵头人带领了一个重要项目。项目难度较大，不仅有技术和专业层面的要求，还涉及多部门、多人员的配合协同。临近结项，项目进度仍落后大半，预计无法按时或按质完成，为此其处于高度焦虑状态。事实上，领导也知道项目难度，本次项目是锻炼该员工，即便失败也不影响评级考核，但是该员工仍然处于高焦虑中。沟通中发现该员工潜意识秉持着“完不成就是能力不行”“自己是不能失败”的信念，因此始终无法平静下来。

2.4.1 案例分析

本案例疏导过程中，疏导员首先运用具体化和归纳的技术，帮助员工厘清焦虑来源，进而针对其认知进行调整。该员工表示，就算未能按期或按质完成该项目，对自身影响其实不大。但其仍秉持“完不成就是能力不

行”的核心信念，焦虑、烦躁情绪也随之产生。因此疏导员可以引导员工聚焦这一信念、质疑认知偏差、探索多元视角，最终建立起更为健康和现实的工作观念，有效管理职场压力。

2.4.2 疏导示范

对话一

员工：这个项目对我来说太重要了，我完全无法接受失败。但现在，推也推不动，按目前进度，勉强完成也达不到预期，我真愁死了，不知道怎么办好。

疏导员：我很能理解你现在的感受，时间紧任务重，自己却好像无计可施。不过我很想知道，为什么这个项目对你如此重要？

员工：我是牵头人，如果项目不成功，那肯定是我的问题。

疏导员：那如果项目真的没成功，会怎样呢？

员工：其实没完成对我实际影响也不大。我领导也知道情况，一直安慰我。但我知道，如果没完成肯定是负责人没做好，要从自身找原因。

疏导员：我感觉你确实承担了很多责任。但我们退一步看看，这个项目的成功真的只取决于你一个人吗？

员工：嗯……那倒也不是。项目涉及很多部门和人员，而且领导也说这个项目的难度蛮大的。

疏导员：对，这是一个团队的工作，很多因素都可能影响结果，并不只是你一个人的问题。

员工：但我是牵头人，项目失败所有人都会知道，我怕别人觉得我能力不行。

疏导员：这种担忧是很自然的，每个人都会面临挑战和失败，这一次任务没如期完成并不能说明我们是失败者、我们能力不足。

员工：这我知道，但我还是很难摆脱那种焦虑感。

疏导员：没关系，这需要时间，我们一起慢慢来。你可以试着想“这项工作完不成，因素有很多，我已经尽力了，并且领导也知道这个情况，实在没完成也不是我个人能力的问题”。这样想的话，你感觉怎么样？

员工：这样想的话，我感觉会轻松一些。

参考要点：

- (1)解构、具体化员工的压力来源，明确什么事、什么人让员工感到压力；
- (2)了解员工在面对事件发生时的认知信念，识别信

念中的不合理部分：

- (3)引导员工质疑自己的核心信念，反复训练，直到员工调整自己的认知或思考方式。

对话二

员工：我还是担心领导和团队会怎么看我。

疏导员：可以理解。但是，我们也要意识到，每个人都会遇到挑战，而且你已经得到了领导的理解和支持。这表明他们知道你面临的困难，并不会单纯地因为你无法控制的情况来评价你。

员工：我确实感到领导是支持我的，但我还是希望能够做得好。

疏导员：追求卓越是好事，但我们也要学会接受失败。而且能看出你已经尽力了。当然，我们也可以一起制定计划，看看在剩余时间里，有可以采取哪些实际行动推动项目进展，哪怕是一点点也好。

员工：好的，谢谢你的建议，我会考虑重新规划下任务，也再争取下其他部门同事的帮助。

参考要点：

(1) 引导员工认识到遇到压力和挑战不是他特有的困扰，而是每个人都可能面临的问题；

(2) 带领员工思考在焦虑以外，具体应对压力事件的行动计划；

(3) 引导员工从压力事件中觉察积极部分，比如将压力视为一次学习提升的机遇。

3 主要成效与反响——心理疏导对心理韧性的有效提升

通过有效的心理疏导，员工的认知和心理状态也经历了一系列的转变，主要包含以下三个方面：

3.1 从不安到坚信

不确定性和变化是引起员工心态变化的主要原因，面对变化，员工可能会感到迷茫不安。一方面他们担心自己的利益有所调整，同时也对变化的目的和前景感到不确定。然而，随着各级管理人员在各类管理场景中对心理疏导方法的应用，员工们逐渐理解要发展就必须有变化的必要性和重要性。他们认识到，变化是可持续发展的必然选择，也是应对挑战的重要举措。这种坚定信念使他们的心理韧性大幅提升，能够更积极地面对不确定性和变化，并主动寻求适应新环境的方法。

3.2 从疑惑到适应

变化会改变工作方式，产生新制度、新流程、新要求，部分员工需要走出舒适区，这可能导致一些员工短期无法适应。在各级管理人员“心管理”的帮助下，员工在良好心理韧性的基础上，开始通过学习新技能、调整工作态度以及与其他员工交流合作，逐渐适应这些变化。这个过程不仅提升员工的专业素养，也增强了团队协作和应变能力。

3.3 从被动接受到主动参与

在初遇到变化时，大部分员工会处于被动接受阶段，缺乏主动性和创新精神。然而，随着员工心理韧性增强

和对不确定性的认同度提高，他们会开始从被动接受转变为主动融入，积极提出改进意见和建议，参与企业决策过程，发挥创新创造能力，为企业的发展贡献自己的力量。不仅提升员工的工作满意度和归属感，也为企业带来更多的创新活力和发展动力。

4 主要经验与启示——心理疏导开展的原则和工作结构

基于员工在变革过程中的心理特征和心理需求，心理疏导工作应运而生。心理疏导是通过专业的方法和技巧，帮助个体缓解心理压力、提高心理韧性的过程。通过心理疏导，组织可以更好地关注员工的身心健康，增强员工的归属感和凝聚力，从而大大提升员工心理安全阈值。

4.1 心理疏导开展的原则

(1) 尊重与理解：心理疏导应建立在对员工充分尊重和理解的基础上，关注员工的实际需求和感受。

(2) 保密性原则：在心理疏导过程中，应确保员工的个人隐私得到严格保护，避免信息泄露带来的二次伤害。

(3) 科学性原则：心理疏导应基于科学的心理学理论和方法进行，确保疏导的有效性和安全性。

(4) 个性化原则：针对每位员工的具体情况和需求，制定个性化的疏导方案，以达到最佳的疏导效果。

(5) 预防与干预相结合：心理疏导既要关注员工当前的心理问题，也要注重预防未来可能出现的问题，实现长期的心理健康维护。

4.2 心理疏导赋能案例结构组成

本案例集知识研习与实操指南于一体，既提供了一般性的方法论指导，又融合了具有针对性的实用技巧。本案例内容丰富，涵盖了以下三大板块的功能。

(1) 认知解构：对具体场景进行了深入的认知解构。详细剖析该类场景下员工常见行为表现及认知模式。从根源上把握此类场景原因，帮助工会工作者更全面地

理解并应对各种情境，从而在实际工作中选择更合理的疏导方法。

(2) 疏导要点：对具体场景进行系统的疏导要点提炼，帮助工会工作者掌握该类场景下的“可为”和“不可为”，深刻理解并遵循基本疏导原则，确保在心理疏导过程中能够明确方向、有的放矢。

(3) 案例实践：运用贴合真实环境的案例，同时给予深度解读和实操示范，旨在为工会工作者提供宝贵的实践经验，助力其快速积累实战技能，从而更好地服务于广大员工。

在本次心理疏导案例的探索中，我们共同见证了心理疏导的非凡力量与深远意义。它既是化解眼前困扰的有效途径，更是帮助个体重审自我与世界的契机，亦为团队和谐与进步的重要基石。心理疏导不只是一种技术，更是一种陪伴、一种理解，一份对人性深层的关怀。

希望透过案例，让更多人意识到心理疏导的真正价

值：它不仅服务于心理危机干预，更在于提升我们面对生活挑战的能力，培育更加健康、积极的心态。让每一个人都能感受到被理解、被关怀的温暖——这份微光，将成为我们人生旅途中最温暖的力量。

参考文献

- [1] 杨倩. 新时代企业思政工作者的角色定位与能力提升[J]. 现代企业文化, 2025, (29): 64-66.
- [2] 范溢. 新时代企业思政工作面临的挑战与应对策略[N]. 中卫日报, 2025-12-03(004). DOI: 10.38338/n.cnki.nzwr.2025.000691.
- [3] 蒋永菲. 如何有效加强员工人文关怀与心理疏导[J]. 人力资源, 2024, (02): 124-125.
- [4] 刘建辉. 国有企业加强员工人文关怀和心理疏导的策略[J]. 现代企业, 2023, (05): 148-150.
- [5] 杨晓非. 浅议国有企业思想政治工作中的人文关怀和心理疏导[J]. 中外企业家, 2017, (10): 155-156.